

## PANORAMA – RECLAMAÇÕES 2019

Superintendência de Relações com Consumidores (SRC)

Gerência de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo (RCIC)

Brasília-DF, Fevereiro/2020

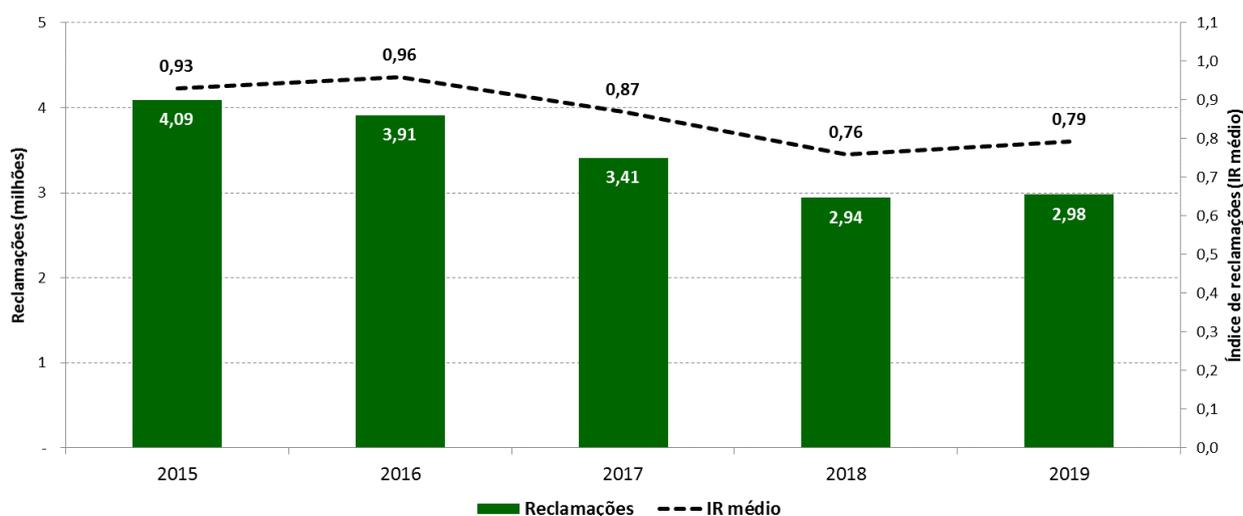
### ANATEL RECEBEU 2,98 MILHÕES DE RECLAMAÇÕES CONTRA PRESTADORAS EM 2019

- Volume de reclamações cresceu 1,28% em 2019, mas ainda é um dos menores desde 2015;
- Reclamações sobre banda larga fixa foram as que mais cresceram, com crescimento absoluto de aproximadamente 16% em relação a 2018;
- Principal foco de reclamações de consumidores é a cobrança dos serviços;
- Diminui o volume de reclamações sobre qualidade, concentradas nos serviços fixos. Reclamações sobre atendimento crescem.

Os consumidores de telecomunicações registraram na Anatel, em 2019, 2,98 milhões de reclamações contra as prestadoras de telecomunicações. Em relação a 2018, isso significa crescimento da ordem de 1,28%, ou 37,5 mil reclamações. Esse é um dos volumes mais baixos dos últimos anos e representa queda de aproximadamente 27% em relação ao ano de 2015.

O leve crescimento também aparece quando as reclamações são comparadas com a base de acessos em serviço das operadoras. O Índice de Reclamações (IR) médio<sup>1</sup> do setor de telecomunicações em 2019 foi de 0,79 contra 0,76 em 2018. Mesmo assim, encontra-se bem abaixo do pico de 2015, quando atingiu 0,93.

Gráfico 1 - Evolução anual do volume de reclamações e do Índice de Reclamações (IR) médio (2015-2019)



Fonte: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2020.

<sup>1</sup> O Índice de Reclamações (IR) relativiza o número de reclamações mensais por mil acessos, sendo o IR médio o resultado da soma de todas as reclamações do período com todos os acessos, mensalmente considerados, do período. Sempre que esse panorama se referir a IR ou Índice de Reclamações, entenda-se Índice de Reclamações (IR) médio.

O maior crescimento em volume de reclamações foi registrado no serviço de banda larga fixa, com quase 80 mil reclamações a mais do que em 2018, ou aumento de 15,7%. Em média, no ano de 2019, para esse serviço, foram registradas 1,50 reclamação por mês para cada mil acessos em serviço, enquanto em 2018, esse índice foi de 1,37.

Nos demais serviços, o volume de reclamações acompanhou de perto o crescimento ou a queda no número de consumidores, o que sugere estabilização após as quedas consecutivas desde 2015.

O serviço de celular pós-pago registrou aumento de quase 70 mil reclamações em 2019, crescimento de 7,2% em comparação com 2018. Diferente do que aconteceu na banda larga fixa, contudo, o índice médio de reclamações caiu 0,04 ponto, de 0,87 para 0,83 reclamações/1.000 acessos/mês.

Para os demais serviços, registrou-se, em 2019, queda no volume absoluto de reclamações. O melhor desempenho ficou com a telefonia fixa, com 66 mil reclamações a menos do que em 2018 e queda do índice de reclamações de 1,44 para 1,41. Já nos serviços de TV por assinatura e celular pré-pago os índices de reclamação tiveram pequenos aumentos, o que significa que a retração no volume de reclamações foi inferior à queda do número de consumidores do serviço.

O melhor índice do ano foi para o serviço de celular pré-pago, com 0,25, seguido do índice do celular pós-pago (0,83). Os demais serviços apresentaram índices maiores que 1, sendo o da TV por assinatura o pior (1,87). O pré-pago também é o serviço com os melhores IRs desde 2015, não tendo sequer ultrapassado 0,30 nos últimos cinco anos. O celular pós-pago vem logo em seguida com IRs constantemente em decréscimo nesse último período.

**Tabela 1 - Volume e Índice de Reclamações (IR) por serviço (2015-2019)<sup>2</sup>**

Serviço		2015	2016	2017	2018	2019	2019-2018
Banda larga fixa	Volume	634.514	580.847	525.102	501.979	580.680	<b>15,68%</b>
	Índice	2,39	2,06	1,81	1,37 <sup>3</sup>	1,50 <sup>4</sup>	<b>0,13 p.</b>
Celular pós-pago	Volume	1.227.247	1.260.623	1.143.980	973.770	1.043.533	<b>7,16%</b>
	Índice	1,36	1,37	1,15	0,87	0,83	<b>-0,03 p.</b>
Celular pré-pago	Volume	594.145	595.014	485.951	400.327	377.296	<b>-5,75%</b>
	Índice	0,24	0,28	0,26	0,24	0,25	<b>0,02 p.</b>
Telefonia fixa	Volume	1.032.448	943.673	760.978	661.358	595.147	<b>-10,01%</b>
	Índice	1,94	1,85	1,55	1,44	1,41	<b>-0,03 p.</b>
TV por assinatura	Volume	584.110	511.052	467.363	383.303	366.556	<b>-4,37%</b>
	Índice	2,56	2,31	2,16	1,83	1,87	<b>0,04 p.</b>
Outros	Volume	16.169	20.660	22.322	20.503	15.546	<b>-24,18%</b>
	Índice	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	Volume	4.088.633	3.911.869	3.405.696	2.941.240	2.978.758	<b>1,28%</b>
	Índice	0,93	0,96	0,87	0,76	0,79	<b>0,03 p.</b>

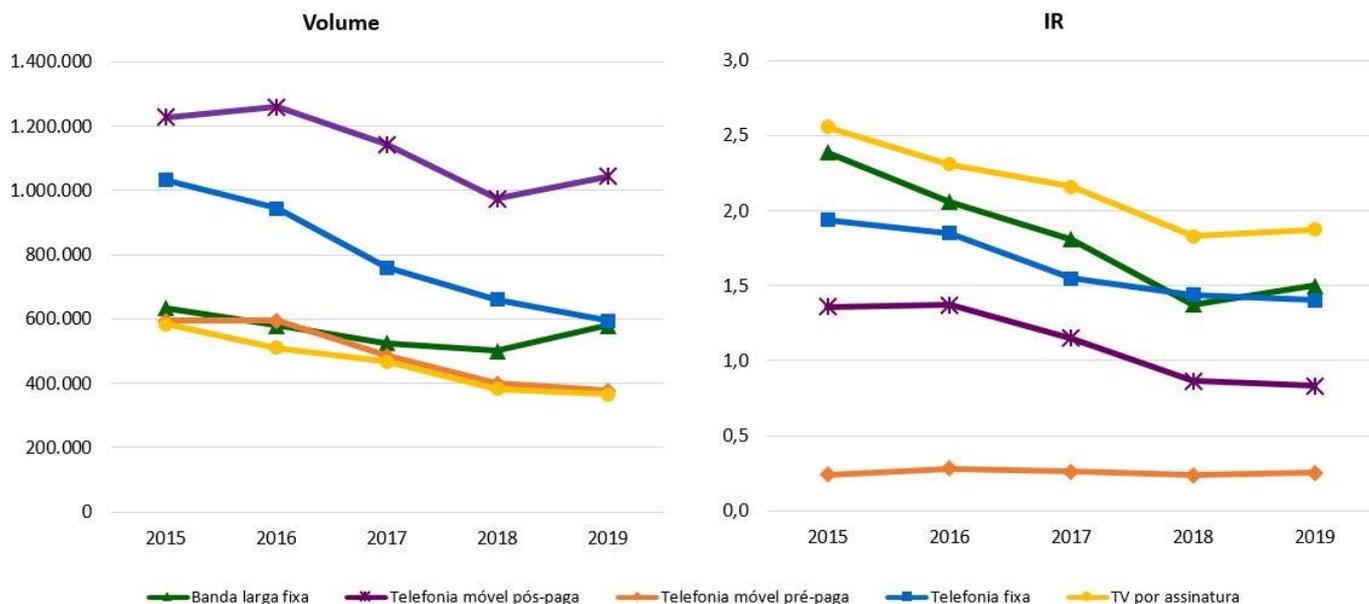
Fonte: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2020.

<sup>2</sup> Não inclui outras demandas registradas na Anatel, a saber: pedidos de informação, denúncias e sugestões. Também não inclui reclamações canceladas por duplicidade.

<sup>3</sup> O índice do serviço de banda larga fixa e o índice geral foram recalculados para considerar atualização dos acessos de Prestadoras de Pequeno Porte. Anteriormente o índice da banda larga era 1,69 e o índice geral 0,77.

<sup>4</sup> O índice do serviço de banda larga e o índice geral já levam em consideração a atualização dos acessos das pequenas prestadoras desse serviço.

Gráfico 2 - Volume e Índice de Reclamações (IR) por serviço (2015-2019)



Fonte: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2020.

Relativamente à motivação<sup>5</sup> das reclamações, questões relacionadas à cobrança e ao crédito pré-pago foram os maiores ensejadores de registros: foram cerca de 1,24 milhão deles em 2019, ou 42% do total das reclamações. Em especial, consumidores reclamaram de “cobrança em desacordo com o contratado” (390 mil reclamações, ou 13% do volume total registrado na agência); “cobrança após o cancelamento” (156 mil reclamações, ou 5% do total) e “cobrança indevida de multa por fidelização (multa rescisória)” (114 mil, ou 4% do total). Como pode ser observado no gráfico 3, as reclamações desta modalidade tiveram crescimento de quase 4% entre 2018 e 2019.

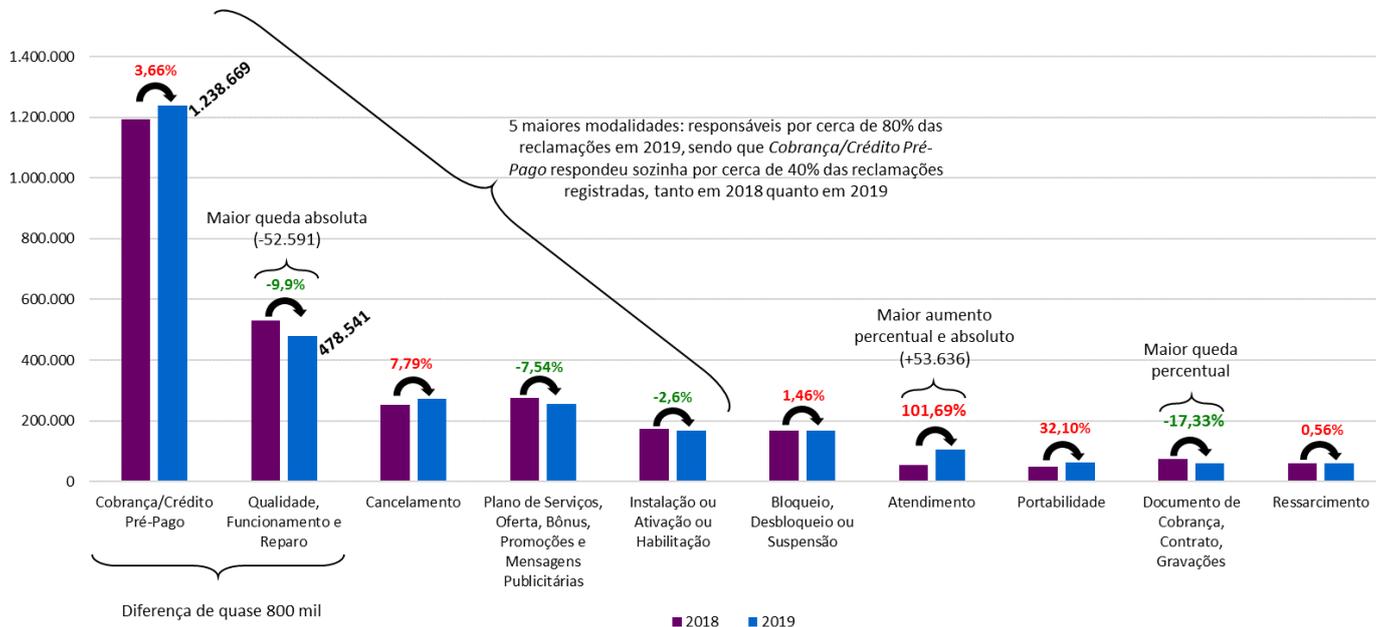
Reclamações envolvendo a qualidade e o funcionamento dos serviços, por outro lado, sofreram redução significativa, de quase 10% em números absolutos (foram quase 53 mil reclamações a menos), em especial pelo desempenho da telefonia fixa e do celular pré-pago. Em 2019, reclamações sobre qualidade e funcionamento corresponderam a 16% das reclamações registradas na Anatel, contra 18% no ano anterior.

Embora tenham representado, em 2019, apenas 3,6% do total de demandas registradas na agência, as queixas relacionadas a atendimento apresentaram um crescimento expressivo em relação a 2018, saltando de quase 53 mil para 106 mil. Nesse sentido, essa modalidade - que envolve situações como não conseguir falar com atendente, receber informações incompletas ou divergentes ou não conseguir registrar reclamação na prestadora - foi a que apresentou maiores crescimentos absoluto e relativo. Esse aumento pôde ser observado em todos os serviços e todas as principais prestadoras.

Também apresentaram aumento, embora em menor intensidade, reclamações relativas a cancelamento (que corresponderam a 9,2% de todas as demandas registradas na agência em 2019). Reclamações deste tipo tiveram aumento em todos os serviços, com exceção da telefonia fixa. No celular pré-pago, cresceram as reclamações de consumidores sobre o cancelamento indevido ou sem notificação prévia de suas linhas. Já nos demais serviços (celular pós-pago, TV por assinatura e banda larga fixa), diminuíram as reclamações de consumidores que afirmavam não registrar pedido de cancelamento, mas cresceram as reclamações de consumidores que afirmavam que, mesmo após o pedido, o cancelamento não era efetuado. À exceção da Oi, todas as demais grandes prestadoras registraram aumento de reclamações sobre cancelamento.

<sup>5</sup> Os Sistemas Focus e Anatel Consumidor possuem classificação, com relação à temática da reclamação, em dois níveis, a saber: modalidade e motivo, nessa ordem. Para a análise de modalidade e motivo adotaram-se as seguintes premissas: 1) não foi considerado o serviço *Outros*; 2) não foram consideradas modalidades com baixa representatividade agrupadas na categoria *Outros*; 3) para as observações por serviço a análise foi somente de motivos, sem considerar a modalidade; e 4) a análise por motivo compreendeu os vinte motivos mais reclamados.

Gráfico 3 - Volume das dez maiores modalidades de reclamação e variação percentual (2018-2019)



Fonte: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2020.

## BANDA LARGA FIXA

As reclamações sobre o serviço de banda larga fixa foram as que mais cresceram no último ano, atingindo o volume total de 580,7 mil demandas. Em volume absoluto de reclamações, o serviço já se encontra em patamares próximos aos da telefonia fixa - e chegou a superá-lo nos últimos meses de 2019.

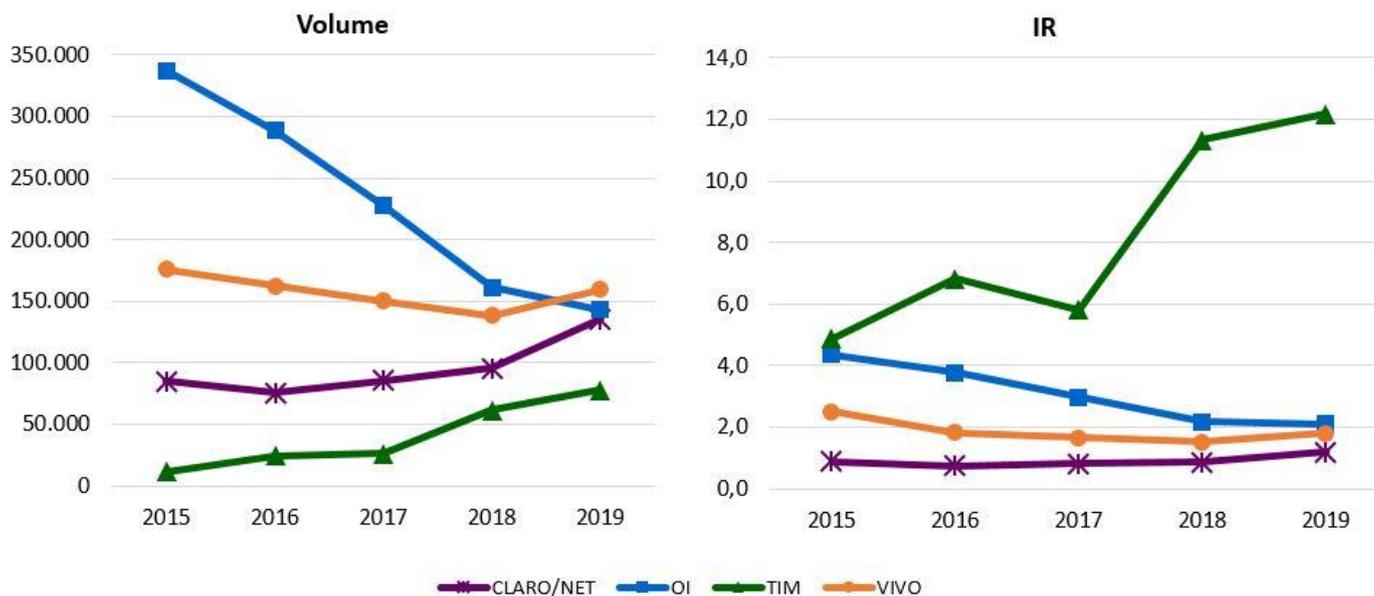
Se as tendências atuais forem mantidas, a banda larga fixa possivelmente se tornará o segundo serviço mais reclamado em volumes absolutos na Anatel, ficando atrás apenas do celular pós-pago.

Tabela 2 - Volume e Índice de Reclamações (IR) do serviço de banda larga fixa por prestadora (2015-2019)

Prestadora		2015	2016	2017	2018	2019	2019-2018
CLARO/NET	Volume	84.820	75.224	85.353	95.192	135.486	42,33%
	Índice	0,89	0,75	0,82	0,86	1,19	0,32 p.
OI	Volume	337.301	288.276	227.723	161.065	143.199	-11,09%
	Índice	4,36	3,76	2,97	2,18	2,09	-0,08 p.
TIM	Volume	11.634	24.638	25.997	61.122	77.866	27,39%
	Índice	4,87	6,83	5,82	11,33	12,16	0,84 p.
VIVO	Volume	175.921	162.510	149.757	138.027	159.211	15,35%
	Índice	2,51	1,82	1,65	1,51	1,81	0,30 p.

Fonte: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2020.

Gráfico 4 - Volume e Índice de Reclamações (IR) do serviço de banda larga fixa por prestadora (2015-2019)



Fonte: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2020.

O desempenho negativo da banda larga fixa se concentra em três prestadoras: CLARO/NET, VIVO e TIM.

- A CLARO/NET aferiu o maior crescimento em termos de reclamações, fechando o ano com volume 42% superior a 2018 e com subida do índice de reclamações de 0,86 para 1,19 (que ainda se mantém como o menor índice entre as grandes prestadoras). Cresceram, em especial, as reclamações sobre cobrança, que são as mais volumosas dentre as registradas pelos consumidores da prestadora.
- As reclamações contra a VIVO também cresceram tanto se considerarmos volume (+15,4%) quanto índice de reclamações (que passou de 1,51 para 1,81). As reclamações sobre cobrança, ao longo de 2019, superaram aquelas sobre qualidade e se tornaram as mais volumosas na prestadora nos últimos meses do ano.
- A TIM segue sendo a prestadora com maior índice de reclamações, que subiu de 11,33 para 12,16 entre os anos de 2018 e de 2019. A prestadora também aferiu aumento, de 27,4%, em volume de reclamações. Diferente do que ocorre com CLARO/NET e VIVO, contudo, o maior volume de reclamações na TIM está relacionado a aspectos de qualidade e funcionamento do serviço, ficando as reclamações sobre cobrança na segunda posição. Também ao contrário do que ocorreu com as outras duas prestadoras citadas, nota-se claramente, dentro do próprio ano de 2019, uma curva de queda no volume total de reclamações.
- Dentre as quatro prestadoras que não se enquadram na categoria de Prestadora de Pequeno Porte, a OI foi a única que apresentou queda tanto no volume de reclamações (-11,09%) quanto no índice de reclamações (que caiu de 2,18 para 2,09). No caso da OI, as reclamações sobre cobrança também superaram aquelas sobre qualidade em meados de 2019.
- As Prestadoras de Pequeno Porte, apresentaram uma alta de 39,2% nas reclamações, de 39,1 mil<sup>6</sup> para 54,5 mil de 2018 para 2019. Os aumentos mais expressivos foram sobre qualidade (+48,0%) e cobrança (+83,9%), que representam +13,8 mil reclamações. Também merecem destaque a alta de +141,0% em atendimento e de +87,6% em cancelamento.

Pode-se notar, em 2019, uma mudança no perfil das reclamações contra prestadoras de banda larga fixa. Até meados do ano, o maior volume de reclamações registradas na Anatel contra elas era sobre aspectos relacionados à qualidade e ao funcionamento do serviço. Nos últimos meses de 2019, contudo, as reclamações sobre cobrança passaram a ser as mais volumosas, envolvendo situações como a divergência quanto aos valores cobrados pela prestação do serviço, por multas rescisórias e cobranças após cancelamento. As duas modalidades – cobrança e qualidade/funcionamento - apresentaram, na totalização de 2019, praticamente a mesma participação no montante de reclamações sobre o serviço, sendo cada uma responsável por cerca de um terço das demandas.

<sup>6</sup> Neste número, estão consideradas as reclamações contra Algar e Sercomtel bem como as reclamações cadastradas sob o motivo “Empresa não cadastrada” que, no ano de 2018, foram contabilizadas sob o serviço ‘Outros’.

## CELULAR PÓS-PAGO

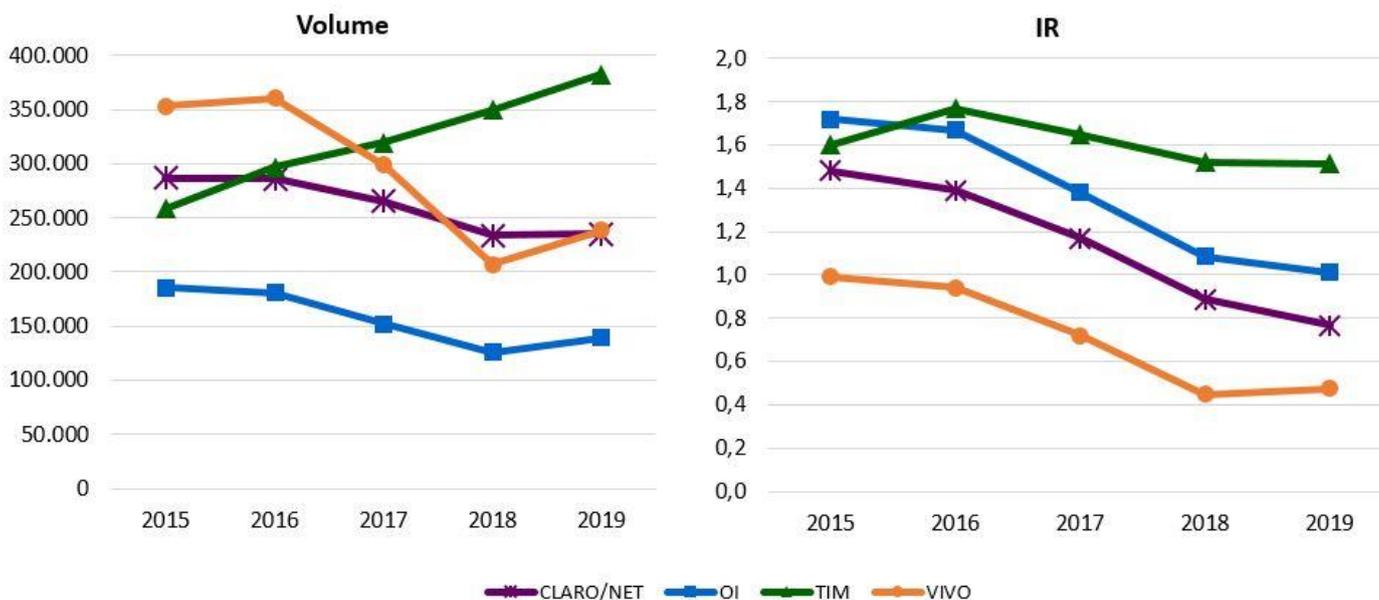
O celular pós-pago, assim como vem ocorrendo desde 2015, é o serviço que apresentou o maior volume de reclamações em 2019: 1,04 milhão. Apesar disso, segue sendo o serviço com o segundo menor índice de reclamações – 0,83 – e aferindo melhorias constantes neste indicador. Isso vem ocorrendo porque a base de consumidores tem crescido ao longo dos anos, principalmente pela migração de clientes do pré-pago, e o crescimento no volume de reclamações não acompanha esse movimento.

**Tabela 3 - Volume e Índice de Reclamações (IR) do serviço de celular pós-pago por prestadora (2015-2019)**

Prestadora		2015	2016	2017	2018	2019	2019-2018
CLARO/NET	Volume	286.519	286.084	265.563	233.747	234.801	0,45%
	Índice	1,48	1,39	1,17	0,89	0,77	-0,12 p.
OI	Volume	185.616	180.840	152.189	125.584	139.251	10,88%
	Índice	1,72	1,67	1,38	1,08	1,01	-0,07 p.
TIM	Volume	258.797	296.926	319.740	349.572	382.532	9,43%
	Índice	1,60	1,77	1,65	1,52	1,51	-0,01 p.
VIVO	Volume	353.403	360.333	298.585	207.169	238.630	15,19%
	Índice	0,99	0,94	0,72	0,45	0,48	0,03 p.

Fonte: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2020.

**Gráfico 5 - Volume e Índice de Reclamações (IR) do serviço de celular pós-pago por prestadora (2015-2019)**



Fonte: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2020.

Em comparação com 2018, embora tenha sido registrado aumento no volume de reclamações contra todas as principais prestadoras em 2019, só ocorreu leve aumento de índice de reclamações na VIVO que, contudo, continua sendo a melhor posicionada neste indicador.

- A TIM apresentou em 2019 os maiores volumes e índice de reclamações, com valores distantes dos aferidos pelas demais prestadoras. Embora o volume de reclamações contra a prestadora tenha crescido, seu índice apresentou oscilação negativa de 0,01 ponto, ou seja, o crescimento de sua base de assinantes superou levemente o aumento das reclamações. Em especial, cresceram na prestadora as reclamações sobre cobrança, cancelamento e atendimento, enquanto se reduziram as reclamações sobre qualidade e funcionamento. A partir do segundo trimestre de 2019, a curva de reclamações mensais contra a TIM apresenta movimento de queda.

- Dentre as grandes prestadoras do serviço, a CLARO/NET foi a prestadora que apresentou maior queda em seu índice de reclamações (-0,12 pontos) na comparação entre os anos de 2018 e 2019, bem como o menor crescimento em volume absoluto (+0,45%). Além disso, em 2019, a curva mensal de reclamações apresentou movimento decrescente. Em especial, cresceram na prestadora as reclamações sobre atendimento e portabilidade numérica (que, juntas, respondem por cerca de 7% do total) e caíram as sobre qualidade e funcionamento.
- O aumento no volume de reclamações da OI foi inferior ao crescimento de sua base de assinantes, o que levou o seu índice de reclamações a ter uma queda de 0,07 ponto. Ao longo de 2019, os volumes mensais de reclamação também apresentaram movimento decrescente. Em especial, cresceram na prestadora as reclamações sobre cobrança e qualidade/funcionamento.
- A VIVO, única prestadora com oscilação positiva (+0,03) do índice de reclamações no serviço, teve o seu resultado impactado pelo aumento das reclamações sobre cobrança (embora tenha registrado queda perceptível de reclamações sobre cobrança de serviços adicionais não contratados), cancelamento e atendimento.

De modo geral, nota-se no celular pós-pago a manutenção do perfil de reclamações dos consumidores, com a prevalência de queixas sobre cobrança (cerca de 47% do total de reclamações), em especial de divergências quanto aos valores cobrados. Alguns pontos, contudo, destacam-se em relação a 2018:

- Aumentaram significativamente as reclamações sobre atendimento em todas as prestadoras, passando de 1,6% para 3,1% do total;
- As reclamações sobre cancelamento cresceram em todas as prestadoras, com exceção de CLARO/NET, passando de 9,1% para 9,3% do total e, em grande parte, são relativas à não efetivação de cancelamento já solicitado a atendentes;
- Também em todas as prestadoras cresceram as reclamações sobre portabilidade, passando de 2,38% para 3,27% do total.

## CELULAR PRÉ-PAGO

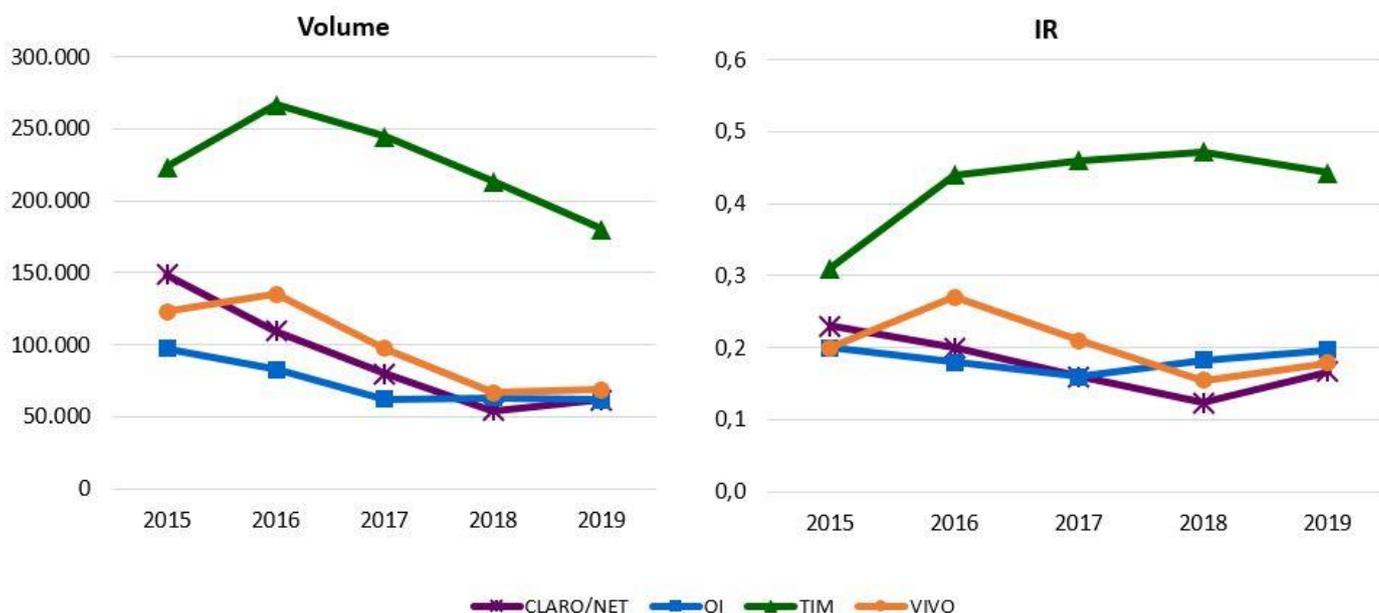
Embora tenha aferido queda na quantidade de reclamações – foram 377,3 mil registros em 2019, ou 5,8% a menos que em 2018 – o índice de reclamações do Celular Pré-Pago teve leve oscilação positiva, de 0,02 ponto, o que se explica pela redução do número de consumidores do serviço. Mesmo assim, o índice de 0,25 reclamações/1.000 acessos/mês segue sendo o menor em comparação com os outros serviços.

Tabela 4 - Volume e Índice de Reclamações (IR) do serviço de celular pré-pago por prestadora (2015-2019)

Prestadora		2015	2016	2017	2018	2019	2019-2018
CLARO/NET	Volume	148.481	109.258	79.724	54.253	61.617	13,57%
	Índice	0,23	0,20	0,16	0,12	0,17	0,04 p.
OI	Volume	97.576	82.748	62.235	63.427	61.573	-2,92%
	Índice	0,20	0,18	0,16	0,18	0,20	0,01 p.
TIM	Volume	223.723	266.676	244.952	213.675	180.270	-15,63%
	Índice	0,31	0,44	0,46	0,47	0,44	-0,03 p.
VIVO	Volume	123.163	135.325	97.200	66.775	68.520	2,61%
	Índice	0,20	0,27	0,21	0,15	0,18	0,02 p.

Fonte: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2020.

**Gráfico 6 - Volume e Índice de Reclamações (IR) do serviço de celular pré-pago por prestadora (2015-2019)**



Fonte: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2020.

Não foi registrado, em nenhuma prestadora, mudança significativa em termos de índices de reclamações, o que demonstra a manutenção das tendências anteriores.

- Assim como no Celular Pós-Pago, a TIM manteve volumes e índices de reclamação significativamente superiores aos das demais prestadoras. Apesar disso, a TIM apresentou, ao longo do segundo semestre de 2019, quedas tanto no volume quanto no IR, em especial pela queda no volume de reclamações sobre créditos pré-pagos;
- A CLARO/NET segue com os menores índices e volumes de reclamações, mesmo que tenha registrado os maiores aumentos. A prestadora registrou aumento de reclamações sobre cancelamento (em especial de cancelamento indevido ou sem notificação prévia) e atendimento, e queda de reclamações sobre créditos pré-pagos e qualidade/funcionamento.
- A VIVO apresentou leves aumentos em volume e índice de reclamações, puxados por assuntos afetos a atendimento e portabilidade. Reclamações sobre crédito pré-pago tiveram queda, em especial as relacionadas a serviços adicionais não contratados e crédito cobrado diferente do contratado (com redução próxima a 50%);
- A OI teve leve queda de volume e leve aumento de índice de reclamações.

As questões relacionadas a crédito pré-pago seguem sendo as mais reclamadas para o serviço (31% do volume total), embora todas as prestadoras tenham registrado queda no volume de reclamações deste tipo. Entre estas questões encontram-se cobrança de serviço, produto ou plano não contratado (motivo mais reclamado para OI, TIM e VIVO e o segundo para a CLARO/NET) e cobrança de internet não contratada ou utilizada.

Do mesmo modo, reduziram-se, em todas as prestadoras, com exceção da OI, onde houve leve aumento, as reclamações sobre qualidade e funcionamento do serviço.

Enquanto questões relacionadas a cancelamento indevido tiveram crescimento em especial na CLARO/NET, as reclamações sobre atendimento cresceram em todas as prestadoras. No cômputo geral, elas dobraram (+107%) em relação a 2018 e passaram a corresponder a mais de 6% do total de reclamações sobre o serviço.

## TELEFONIA FIXA

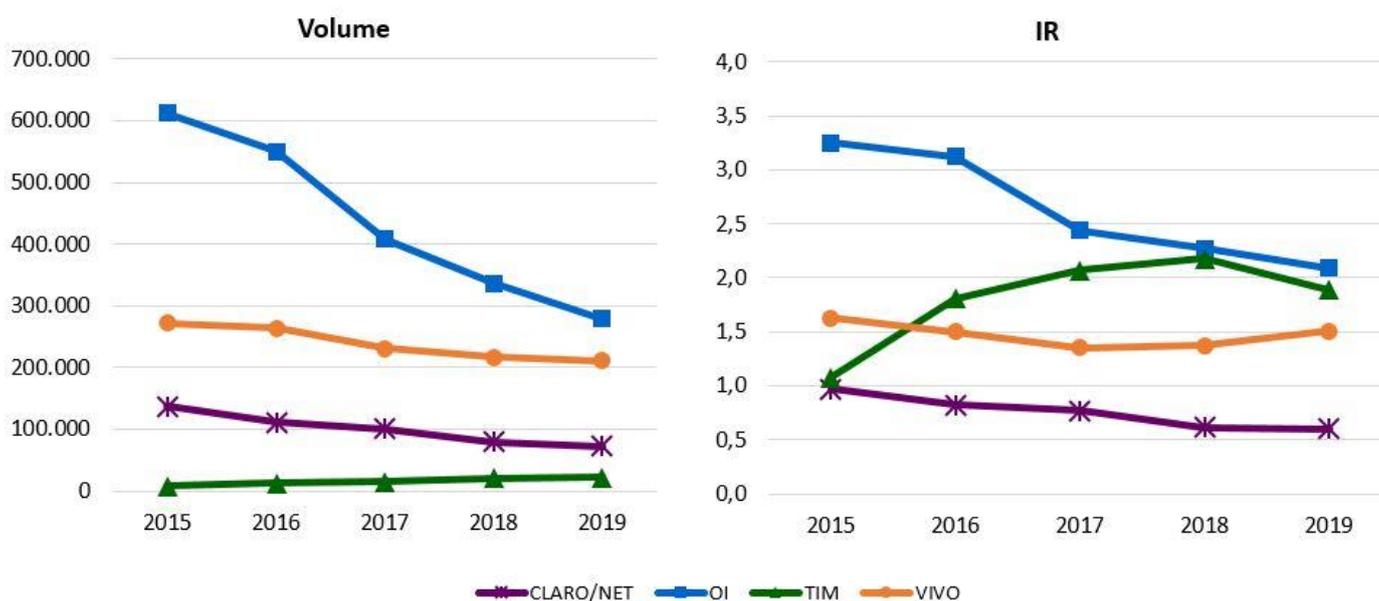
O serviço de telefonia fixa foi o segundo mais reclamado em 2019, com 595,1 mil reclamações. Desde 2015, contudo, o volume de reclamações e o IR vêm diminuindo e, a partir dos últimos meses de 2019, a telefonia fixa passou a registrar, mensalmente, menos reclamações que o serviço de banda larga fixa.

**Tabela 5 - Volume e Índice de Reclamações (IR) do serviço de telefonia fixa por prestadora (2015-2019)**

Prestadora		2015	2016	2017	2018	2019	2019-2018
CLARO/NET	Volume	136.279	111.265	100.970	78.777	72.749	-7,65%
	Índice	0,97	0,82	0,77	0,62	0,60	-0,01 p.
OI	Volume	611.693	550.441	407.810	336.151	279.251	-16,93%
	Índice	3,25	3,12	2,44	2,27	2,09	-0,18 p.
TIM	Volume	7.312	12.569	15.303	20.646	22.372	8,36%
	Índice	1,08	1,81	2,07	2,17	1,89	-0,28 p.
VIVO	Volume	271.578	263.399	230.542	217.082	210.778	-2,9%
	Índice	1,63	1,50	1,35	1,37	1,50	0,13 p.

Fonte: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2020.

**Gráfico 7 - Volume e Índice de Reclamações (IR) do serviço de telefonia fixa por prestadora (2015-2019)**



Fonte: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2020.

- A OI, embora siga sendo a prestadora com maiores índice e volume de reclamações, segue a tendência de longo prazo de melhoria nos seus indicadores. Em 2019, foi registrado contra ela menos da metade do volume de reclamações registradas em 2015. E seu índice de reclamações caiu de 3,25 para 2,09 no período. Em comparação com 2018, todas as modalidades de reclamação apresentaram queda, à exceção de *portabilidade, dados cadastrais ou número da linha e atendimento*;
- A TIM, apesar de ter sido a única prestadora a aferir aumento de reclamações, foi a que registrou maior queda de índice de reclamações, o que se explica pelo aumento de sua base de consumidores. Somente as modalidades *portabilidade, instalação ou ativação ou habilitação e plano de serviços, oferta, bônus, promoções e mensagens publicitárias* observaram queda; todas as demais tiveram alta. A TIM é a única prestadora de telefonia fixa em que o principal motivador de reclamações é qualidade/funcionamento (29% do total);
- A CLARO/NET segue com o menor IR do serviço (0,60), mas reclamações sobre *cancelamento, portabilidade, dados cadastrais ou número da linha e atendimento* observaram crescimento, enquanto registrou-se queda nas demais modalidades.
- Somente a VIVO teve aumento de IR em comparação com 2018 – o que se explica não pelo aumento de reclamações (que caíram em cerca de 6 mil), mas pela redução de sua base de consumidores. Todas as modalidades de reclamação apresentaram queda, à exceção de *portabilidade, dados cadastrais ou número da linha e atendimento*.

A cobrança é a principal motivadora de reclamações sobre a telefonia fixa como um todo, correspondendo a 42% das demandas e incluindo questões como cobrança em desacordo com o contratado e cobrança após o cancelamento. Apenas em uma prestadora, a TIM, as reclamações sobre qualidade/funcionamento (que incluem linhas mudas ou sem sinal e não cumprimento de agendamento de reparos) superam as daquele tipo.

Em volumes absolutos, somente as modalidades *atendimento*, *portabilidade* e *dados cadastrais ou número da linha* apresentaram crescimento; todas as demais tiveram diminuição.

## TV POR ASSINATURA

Desde o ano de 2015, o serviço de TV por assinatura se mantém como aquele com o menor volume de reclamações registradas na Anatel e, ao mesmo tempo, o maior índice de reclamações. Entre 2018 e 2019, observou-se queda no volume de reclamações e oscilação positiva (+0,04 ponto) no índice de reclamações, que atingiu a média de 1,87 reclamação/1.000 acessos em serviço/mês.

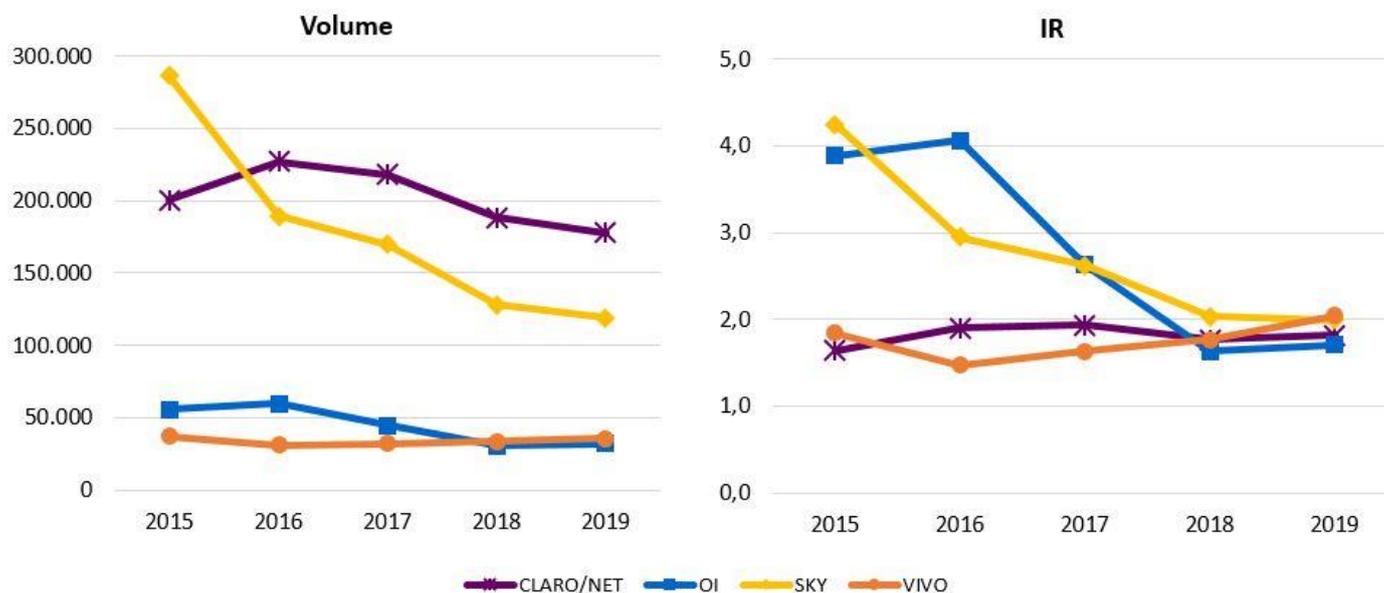
Em análise de longo prazo, a principal mudança notada é que, se em 2015 as principais prestadoras do serviço apresentavam índices de reclamação muito díspares entre si, nos últimos dois anos eles se mantêm convergentes em torno da média do serviço.

**Tabela 6 - Volume e Índice de Reclamações (IR) do serviço de TV por assinatura por prestadora (2015-2019)**

Prestadora		2015	2016	2017	2018	2019	2019-2018
CLARO/NET	Volume	200.308	227.196	217.970	188.367	177.620	-5,71%
	Índice	1,64	1,90	1,93	1,77	1,81	0,04 p.
OI	Volume	55.687	59.450	44.382	30.548	32.144	5,22%
	Índice	3,89	4,06	2,63	1,63	1,71	0,08 p.
SKY	Volume	286.291	189.341	169.701	128.179	118.784	-7,33%
	Índice	4,25	2,95	2,62	2,03	1,99	-0,04 p.
VIVO	Volume	36.854	30.995	32.094	33.724	35.284	4,63%
	Índice	1,84	1,47	1,63	1,76	2,04	0,27 p.

Fonte: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2020.

**Gráfico 8 - Volume e Índice de Reclamações (IR) do serviço de TV por assinatura por prestadora (2015-2019)**



Fonte: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2020.

- A VIVO seguiu apresentando, entre 2018 e 2019, aumento em seu índice de reclamações que, pela primeira vez, passou a ser o maior entre as principais prestadoras do serviço. Em especial, cresceram na VIVO as reclamações sobre cobrança. Ao longo do ano de 2019, observou-se tendência de estabilidade em seu volume mensal de reclamações.
- A CLARO/NET<sup>7</sup>, embora tenha atingido o seu menor volume histórico de reclamações, teve oscilação positiva em seu índice de reclamações. Ao longo de 2019, contudo, observou-se queda em seu volume mensal de demandas. Cresceram as reclamações sobre qualidade/funcionamento, cancelamento e atendimento, e diminuíram as reclamações sobre todos os outros motivos. A prestadora foi a única em que as reclamações sobre cobrança diminuíram em volume.
- A SKY seguiu, em 2019, apresentando queda no volume de reclamações. E, neste ano, foi a única que apresentou oscilação negativa em seu índice de reclamações. A prestadora teve queda significativa de reclamações sobre qualidade/funcionamento e bloqueio ou suspensão indevida dos serviços, mas aumentaram as reclamações sobre cobrança e atendimento.
- A OI apresentou aumento de cerca de 5% no volume de reclamações e elevação de 0,08 ponto no seu índice de reclamações, que, contudo, é o menor entre as principais prestadoras do serviço e bem inferior aos patamares de anos anteriores: se em 2019 o seu IR médio foi 1,71, em 2015 tinha sido de 4,06 reclamações/1.000 acessos em serviço/mês. Na OI, o crescimento das reclamações se deu em assuntos relacionados a cobrança e atendimento.

De modo geral, os consumidores dos serviços de TV por assinatura reclamam de questões relacionadas a cobrança (metade do total das reclamações), com destaque para cobrança em desacordo com o contratado. Destacam-se, contudo as reclamações relacionadas a cancelamento não efetuado, mesmo após ter sido solicitado. E, assim como pode ser observado nos demais serviços, as reclamações sobre atendimento tiveram aumento substancial.

## CANAIS DE ATENDIMENTO DA ANATEL

Ao longo de 2019, a Anatel registrou, ao todo, 3,02 milhões de solicitações em seus canais de atendimento. Destas, 2,98 milhões eram reclamações e as 40 mil restantes englobaram denúncias, pedidos de informação e sugestões.

Relativamente às reclamações, observa-se que a partir de 2016 o *call center*, apesar de ainda ser o canal predominante de acesso, vem perdendo espaço para os canais digitais, especialmente para o aplicativo móvel que, lançado em 2015, vem apresentando crescimento desde então.

Ademais, em 13 de novembro de 2019, além do início da operação do novo *call center* da Agência em Recife, entrou em funcionamento o Anatel Consumidor, a nova ferramenta para registro de solicitações da Agência, com interface mais amigável e foco no empoderamento do consumidor.

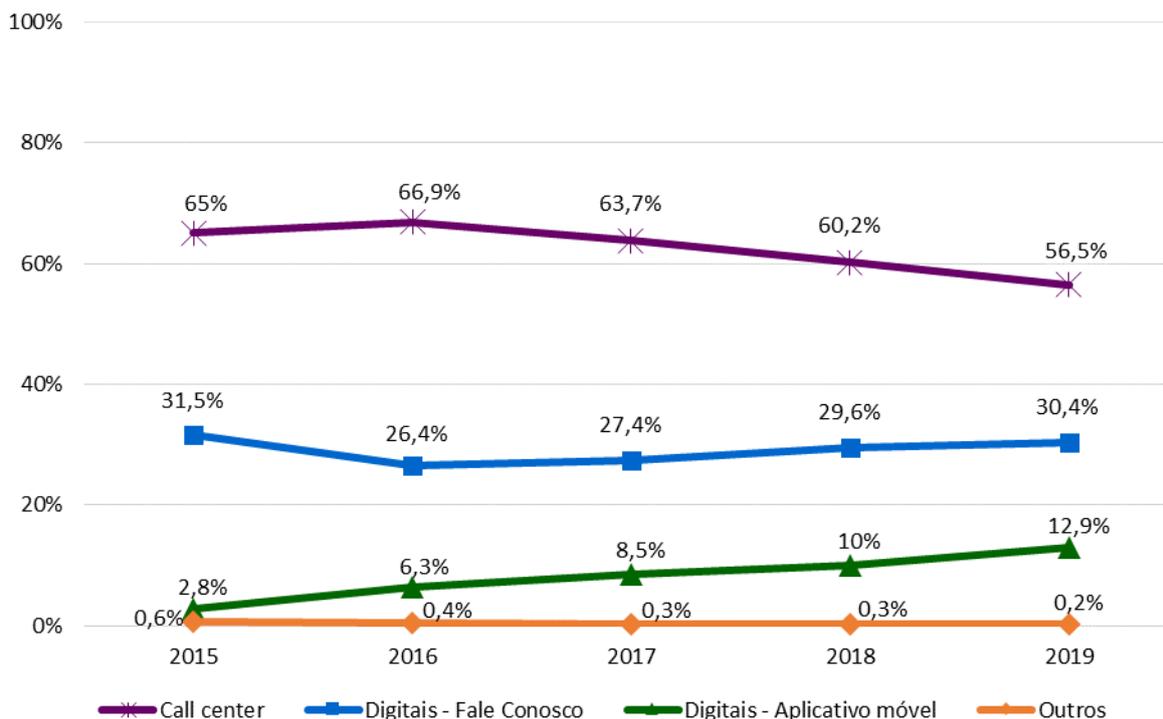
Tabela 7 - Reclamações por canal de atendimento (2015-2019)

Canal	2015	2016	2017	2018	2019	2019-2018	
						Variação absoluta	Variação %
<b>Call center</b>	<b>2.657.811</b>	<b>2.616.619</b>	<b>2.170.354</b>	<b>1.770.207</b>	<b>1.681.570</b>	<b>-88.637</b>	<b>-5,01%</b>
<b>Digitais</b>	<b>1.405.268</b>	<b>1.281.386</b>	<b>1.224.048</b>	<b>1.163.478</b>	<b>1.290.082</b>	<b>126.604</b>	<b>10,88%</b>
Fale Conosco	1.289.863	1.033.562	933.832	870.155	906.146	35.991	4,14%
Aplicativo móvel	115.405	247.824	290.216	293.323	383.936	90.613	30,89%
<b>Outros</b>	<b>25.556</b>	<b>13.864</b>	<b>11.294</b>	<b>7.555</b>	<b>7.106</b>	<b>-449</b>	<b>-5,94%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4.088.635</b>	<b>3.911.869</b>	<b>3.405.696</b>	<b>2.941.240</b>	<b>2.978.758</b>	<b>37.518</b>	<b>1,28%</b>

Fonte: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2020.

<sup>7</sup> Até 2018, as informações sobre as operações Claro TV, que utiliza tecnologia de TV por assinatura via satélite, e Net, com redes de cabo, eram contabilizadas de forma separada. Com a unificação das marcas, em 2018, elas passaram a ser tratadas de forma conjunta. A série histórica aqui apresentada soma as reclamações e os acessos das duas operações.

**Gráfico 9 - Representatividade dos canais de atendimento no registro de reclamações (2015-2019)**



Fonte: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2020.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2019, com a exceção da banda larga fixa, onde se observou crescimento, o volume de reclamações acompanhou de perto o crescimento ou a retração da base de consumidores dos serviços de telecomunicações, o que indica certa acomodação da curva de reclamações, após quedas sucessivas desde o ano de 2015.

De modo geral, nota-se a que os os problemas de relacionamento com o consumidor – e não problemas técnicos, envolvendo funcionamento da rede ou reparos – seguem prevalecendo como os maiores motivadores de reclamações. Esta é uma tendência que já pôde ser observada em períodos anteriores e ganhou mais intensidade em 2019. Assim, além de problemas relacionados à cobrança dos serviços continuarem sendo responsáveis por cerca de 40% das reclamações registrados na agência, percebeu-se aumento significativo nas reclamações sobre atendimento em todos os serviços e, em menor intensidade, de reclamações sobre cancelamento.